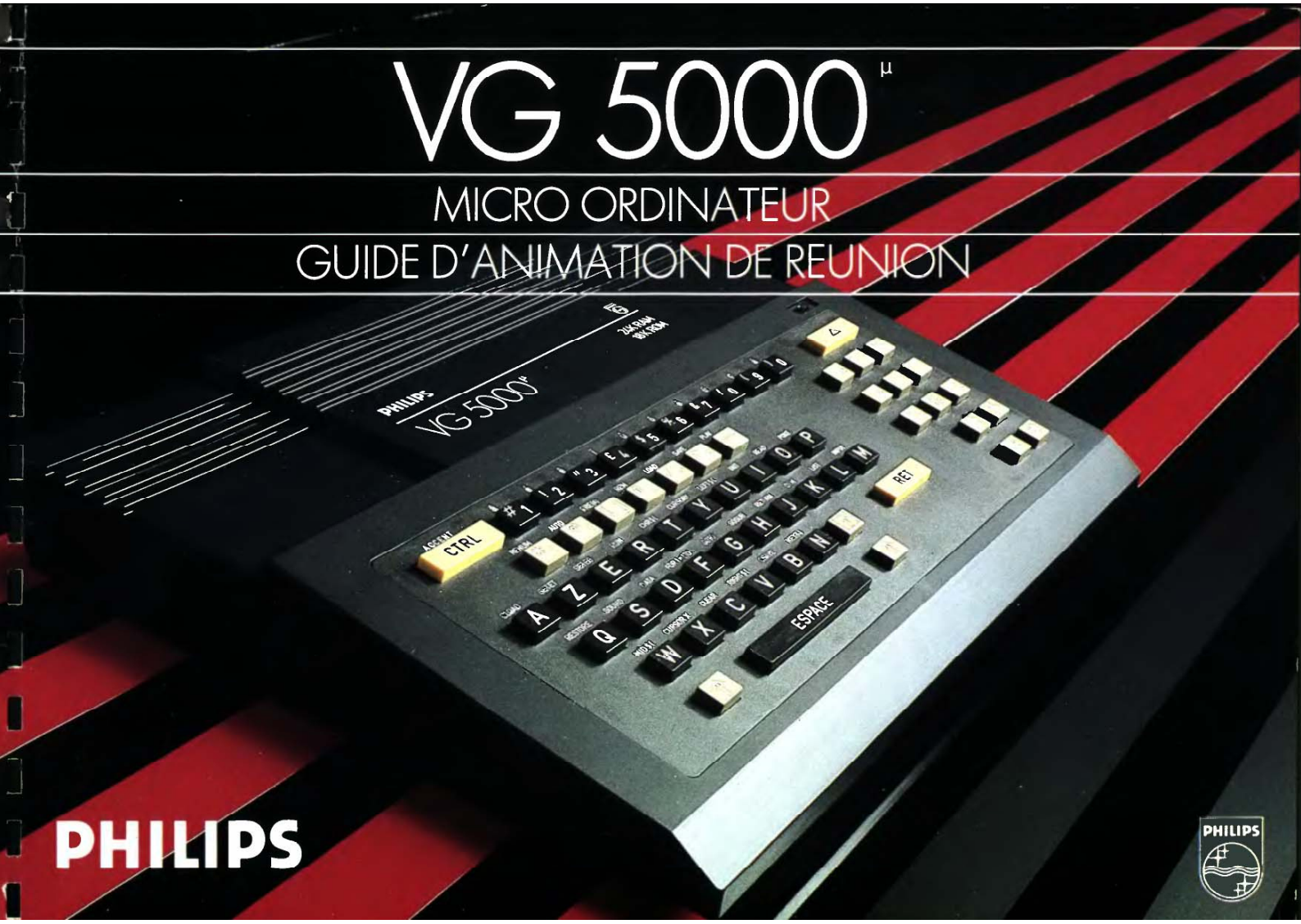
VG 5000 µ

MICRO ORDINATEUR

GUIDE D'ANIMATION DE REUNION



PHILIPS

PHILIPS

Vendre le VG 5000.

Le guide d'animation.

Support pédagogique à l'attention de l'équipe de vente vidéo qui aura à former la distribution dans le cadre de stages en groupes ou d'entretiens individuels.

Il se présente en 3 colonnes :

- Colonne de gauche : le plan, pour guider l'animateur au fur et à mesure du déroulement du stage.
- Colonne centrale : le contenu, questions à poser, réponses à obtenir, points clefs à énoncer.
- Colonne de droite : réservée aux conseils d'animation : points à écrire au tableau, démonstrations, discussions à lancer, documents à remettre...

Pour assurer la conduite rigoureuse du stage et obtenir les résultats attendus, l'animateur doit lire plusieurs fois le manuel avant le stage et s'y référer en permanence pendant l'animation.

Durée du stage.

Environ 4 heures. Prévoir une pause en milieu de stage.

A prévoir pour le stage.

- Bristols à poser sur les tables, avec le nom de chaque participant.
- Papiers et crayons pour stagiaires.
- Un "paper-board" avec feutres et scotch.
- Un dossier par stagiaire, avec les documents prévus dans le stage, (ils seront distribués au fur et à mesure).
- Un magnétoscope avec la cassette vidéo "Qu'est-ce qu'un micro-ordinateur".
- Un ordinateur P 2000 avec la cassette programme "Plan marketing".
- 7 unités centrales avec leur périphérique (6 groupes de 2 ou 3 stagiaires + animateur).
- 7 TV couleurs, 36 cm, type 14C 2201 (6 groupes + animateur).
- 7 consoles.
- Les câbles de liaison.
- Un manuel d'utilisation du VG 5000 par stagiaire.
- Un jeu de logiciels de démonstration.
- Les documents publicitaires et promotionnels pour le lancement du VG 5000 (photos ou maquettes). Tout le matériel vous sera fourni par le département promotion pour chaque stage.

Avant le stage.

- Placer les tables en U.
- Disposer les bristols sur les tables (séparer les stagiaires d'une même entreprise, les hommes et les femmes...)
- Recharger le "paper-board" et vérifier les feutres.
- Contrôler et tester le matériel.
- Vérifier le nombre d'argumentaires destinés aux stagiaires.

Programme du stage

(Durée 4 heures)

1 - Introduction
1.1 - Présentation des participants.
1.2 - Le "Boom" des ordinateurs domestiques.
1.3 - Présentation du programme.

2 - Qu'est-ce qu'un micro-ordinateur ?
2.1 - Film vidéo.
2.2 - Commentaires.
2.3 - Ce qu'il faut retenir.

3 - Présentation du matériel.
3.1 - L'unité centrale VG 5000.
3.2 - L'emballage du VG 5000.
3.3 - Le manuel d'utilisation.
3.4 - Branchement et mise en service.
3.5 - Les périphériques.

4 - Le marché de la micro-informatique.
4.1 - Analyse de l'environnement.
4.2 - Synthèse et action marketing.

5 - Les atouts du VG 5000
5.1 - Face aux attentes de la clientèle.
5.2 - Face à la concurrence.
5.3 - Argumentaire VG 5000.

6 - Tests sur programmes.
6.1 - Les logiciels VG 5000.
6.2 - Démonstration.

7 - Les supports de vente.
7.1 - Publicité.
7.2 - Mise en avant.
7.3 - Assistance réseaux.
7.4 - Service après-vente.
7.5 - Synthèse.

8 - Conclusion.

Plan	Contenu	Animation
1 - Introduction 1.1 - Présentation des participants.	• Pour chaque participant : - Nom et lieu de résidence, - Profession et activité, - A-t-il déjà des connaissances ou une expérience en micro-informatique ?	• Tour de table, en commençant par l'animateur.
1.2 - Le "Boom" des ordinateurs domestiques.	**Question :** Avez-vous une idée du nombre de micro-ordinateurs qui vont se vendre en France en 1984 ? 300.000 **Question :** A votre avis, qu'est-ce qui est prévu pour 85 et 86 ? 500.000 - 700.000 • Un marché en plein développement que nous analyserons plus en détail tout à l'heure. • Philips ne pouvait manquer l'occasion de prendre une place majeure sur ce marché. Il a mis au point un ordinateur domestique, le VG 5000 en tirant profit de sa connaissance du marché et de ce qui existe chez les concurrents : **un produit dont le rapport qualité/prix en fait un des micro-ordinateurs des plus attractifs du marché.**	• Poser la question au groupe, faire discuter et donner la réponse. • Demander leur avis aux plus timides. • Ecrire au tableau : VG 5000.

Plan	Contenu	Animation
	• Cet ordinateur, c'est à vous que Philips va en confier la vente. Mais que faut-il savoir pour vendre des micro-ordinateurs en général et le VG 5000 en particulier ? **Question :** Quel est votre avis sur cette question ?	• Faire discuter. • Noter les réponses au tableau.
1.3 - Présentation du programme.	• En résumé, il faut avoir une idée de ce qu'est un ordinateur et savoir à quoi ça peut servir. En première partie, je vous passerai un film vidéo qui a été réalisé par Philips dans ce but. • Ensuite, nous nous familiariserons avec le matériel : comment se présente-t-il et comment le faire fonctionner ? • En 3ème partie, nous utiliserons un programme pour vous permettre de mieux saisir l'importance du marché, le profil et les attentes de la clientèle et les tendances pour les prochaines années. • Comment se place le VG 5000 dans cet environnement ? Nous examinerons donc les atouts du VG 5000.	• Ecrire au tableau : **1 - Qu'est-ce qu'un micro-ordinateur ?** • Ecrire au tableau : **2 - Présentation du matériel.** Ecrire au tableau : **3 - Le marché de la micro-informatique.** Ecrire au tableau : **4 - Les atouts du VG 5000.**

Plan	Contenu	Animation
	• Nous examinerons les possibilités de l'appareil en testant quelques programmes disponibles à la vente. • Enfin, nous vous présenterons les moyens que Philips va mettre à votre disposition (publicité, promotions, logistique) pour vendre le VG 5000. • Voilà donc le menu du jour, ne vous attendez pas à ce qu'on fasse de vous des informaticiens. Notre but est simplement de vous donner les armes nécessaires pour vendre le VG 5000 sans problème.	• Ecrire au tableau : **5 - tests sur programmes.** Ecrire au tableau : **6 - Les supports de vente.** • Détacher la feuille du tableau sur laquelle est inscrit le plan et la fixer sur le mur avec du scotch. Faire référence au fur et à mesure de l'avancement du stage.
2 - Qu'est-ce qu'un micro-ordinateur ? 2.1 - Film vidéo. 2.2 - Commentaires.	• Nous allons regarder ce film, qui dure 19 minutes, puis nous le commenterons à la fin. **Question :** Quel est votre avis sur ce film ? Je suis à votre disposition pour répondre (si possible...) à toutes vos questions.	• Demander le silence pendant la durée du film et brancher l'appareil. • Faire discuter, répondre aux questions ou demander aux participants d'y répondre.

Plan	Contenu	Animation
2.3 - Ce qu'il faut retenir.	• Autant dire qu'il n'est pas nécessaire de savoir tout ça par cœur pour bien vendre. **Question :** A votre avis, qu'est-ce qui est important de retenir pour la vente ? • En conclusion , il y a quelques mots à connaître et, surtout, il faut que vous réalisiez que vendre de la micro-informatique, c'est la vente en chaîne de 3 types de produits : - l'unité centrale, - les logiciels, - les périphériques Chaque unité centrale peut tirer 3 fois sa valeur en chiffre d'affaires en 2 ans. Ainsi, chaque fois que vous vendez une unité centrale, et si vous savez fidéliser votre client, vous êtes assurés d'obtenir d'autres achats dans les mois suivants. • A présent, voyons d'un peu plus près, comment se présente le matériel...	• Faire discuter et noter les réponses intéressantes. Eviter de brouiller les esprits avec des notions compliquées. • Ecrire les mots clefs au tableau (logiciels, unité centrale, périphériques...). • Dessiner au tableau
3 - Présentation du matériel. 3.1 - L'unité centrale VG 5000	• Présentation du VG 5000.	

Plan	Contenu	Animation
3.2 - L'emballage du VG 5000.	• Dans l'emballage du VG 5000 sont inclus : - l'alimentation secteur, - un cordon de raccordement pour magnétophone à cassette, - un câble péritélévision pour raccordement à une TV couleur.	• Sortir le VG 5000 de son emballage et présenter les accessoires au fur et à mesure.
	• A noter qu'il faudra prévoir un codeur modulateur pour brancher sur l'antenne si la TV ne dispose pas d'une prise péritel.	• Présenter le codeur modulateur.
3.3 - Le manuel d'utilisation.	• Enfin, dans l'emballage, on trouvera également le manuel d'utilisation.	• Leur distribuer le manuel d'utilisation. • Leur laisser le temps de le parcourir (3 à 4 minutes).
	• Nous n'aurons pas le temps de détailler ce manuel dont la plus grande partie est réservée à l'initiation au **Basic** et à des exemples de programmes.	
	• Arrêtons-nous seulement aux quelques notices qui peuvent être utiles à la vente : - Pages 1 et 2 : les spécifications. - Page 3 : la configuration, c'est-à-dire, l'ensemble des périphériques qui peuvent être couplés à l'unité centrale. Nous y reviendrons tout à l'heure.	• Commentaires et explications rapides. • Ne pas détailler (ça sera fait ultérieurement).

Plan	Contenu	Animation
	- Pages 4, 5 et 6 : le branchement et la mise en service... que nous allons tout de suite mettre en application.	
3.4 - Branchement et mise en service de l'unité centrale.	**Question :** Quelqu'un veut-il mettre en service l'appareil en se servant du manuel ?	• Prendre un volontaire ou désigner quelqu'un. • Lui faire faire les branchements en s'aidant du manuel. • Lui faire mettre l'appareil en service et commenter. • Si le temps le permet, demander à d'autres stagiaires de refaire les manipulations.
3.5 - Les périphériques.	• Quels sont les périphériques actuellement disponibles ? - le magnétophone à cassette pour la mémorisation des données et l'exploitation des programmes, - les manettes de jeu et leur interface, - le module d'extension (en préparation) qui permettra d'augmenter la mémoire et de brancher d'autres périphériques (imprimantes...), - le codeur modulateur dont nous avons parlé tout à l'heure (pour TV non équipée de prise péritel).	• Présenter au fur et à mesure. • Passer de main en main. • Faire brancher.

Plan	Contenu	Animation
4 - Le marché de la micro-informatique.	• Nous avons vu comment se présentait le "Hardware", c'est-à-dire le matériel. Par opposition au Hardware, tout ce qui est conceptuel, c'est-à-dire les programmes, est groupé sous le nom de "Software". • Voyons maintenant comment se présente le marché de la micro-informatique et quelle place le VG 5000 peut y prendre...	Ecrire : **Hardware = matériel** Ecrire : **Software = programmes**
4.1 - Analyse de l'environnement (programme P 2000).	...Exploitation du programme - Plan marketing (partie environnement)...	• Commenter ou faire commenter les réponses.
4.2 - Synthèse et action marketing.	**Question :** Qu'est-ce qu'il faut retenir de tout ça ? • Voici les points clefs de l'analyse du marché que Philips a traduit en actions marketing à mener. - Marché en forte progression. - C.A. à réaliser. - Les services à la distribution. - Rôle moteur des jeunes. - Attentes du consommateur. (ne pas parler de la concentration des concurrents sur les grands centres et de l'ordre d'importance des réseaux de distribution).	• Faire discuter. • Relever ou noter au tableau les réponses importantes. • Commenter, si nécessaire.

Plan	Contenu	Animation
5 - Les atouts du VG 5000.	En fait, il est certain que nous sommes sur un marché très porteur et que la demande va être de plus en plus forte. Mais nous ne sommes pas les seuls sur ce marché. Vos clients connaissent d'autres matériels et seront souvent hésitants sur le choix... Il faut pouvoir argumenter... Alors quels sont les atouts du VG 5000...?	
5.1 - Atouts face aux attentes de la clientèle.	(voir dossier plan marketing)	• Faire trouver les arguments par le groupe. • Les noter au fur et à mesure sur le tableau.
5.2 - Atouts face à la concurrence.	(voir dossier plan marketing)	Idem 5.1 (présenter le tableau : les + du VG 5000).

Plan	Contenu	Animation
	Le VG 5000 a beaucoup d'atouts par rapport aux appareils de la concurrence, détaillons-les ensemble : - perennité de la marque, - prix attractif, - capacité de la mémoire, - sécurité d'un S.A.V. sérieux, - assistance d'un vendeur compétent, - catalogue Software,	
5.3 - Argumentaire VG 5000.	**Question :** En conclusion, s'il ne faut retenir que 3 arguments, quels sont ceux que vous choisiriez ? • Voici un dossier argumentaire qui a été réalisé par Philips...	• Exercice individuel : chacun note les 3 arguments de son choix. • Tour de table. • Synthèse au tableau. • Distribuer le dossier. • Laisser aux stagiaires le temps de le lire. • Commenter.

Plan	Contenu	Animation
6 - Test sur programmes.	Nous allons maintenant aborder la 2ème partie de ce stage. Jusqu'ici, nous nous sommes surtout intéressés aux notions qu'il est nécessaire de connaître pour vendre un type de produit encore nouveau pour vous... Plus pratiquement, nous allons nous faire une idée de ce qu'on peut faire avec le VG 5000 dans la vie de tous les jours.	• Rapide récapitulation en se référant au plan affiché sur le mur.
6.1 - Les logiciels VG 5000.	• 40 logiciels sur cassettes seront proposés pour fin 84. Ils se répartiront en 3 groupes : - jeux, exemple : - éducation, exemple : - applications, exemple :	• Donner des exemples pour chaque groupe de logiciels.
6.2 - Démonstration.	(faire tester successivement 3 programmes parmi les plus spectaculaires : jeu, éducation, application...). • Cette expérience vous a permis de réaliser qu'il n'était pas nécessaire d'être informaticien pour utiliser un ordinateur... • Noter que la disponibilité de logiciels diversifiés et de qualité est un argument très important pour vendre un micro-ordinateur. Vos clients ne seront pas déçus par le catalogue Philips...	• Présenter le planning Software (ne pas le laisser aux participants).

Plan	Contenu	Animation
7 - Les supports de vente.	• Les objectifs de Philips sont ambitieux puisque d'ici à 86, notre objectif de vente est d'obtenir 25 % du marché. Autrement dit nous comptons couvrir le quart du marché français en 86. • Quels sont les moyens que nous allons mettre à votre disposition pour vous permettre de réaliser cette performance ?	• Ecrire au tableau : **Objectif 86 : 25 % du marché.**
7.1 - Publicité. 7.2 - Mise en avant. 7.3 - Assitance réseaux.	- Thèmes et médias. - PLV, signalisation... - Assistance téléphonique (exclusivement réservée à la distribution). - Journal vidéo. - Concours vendeurs. - Démonstrateurs. Tout est mis en œuvre pour assurer un service après-vente efficace et rapide.	• Présenter projets. • Présenter projets.

Plan	Contenu	Animation
7.4 - Service après-vente.	**Voici la politique service retenue pour les éléments de la configuration VG 5000 :** A - **Alimentation extérieure** - pièces disponibles à Service S.A. et réparation par le réseau. (garantie 1 an - pièce). B - **Unité centrale VG 5000** - réparation sur site central pendant 6 mois. (garantie 1 an - pièce). C - **Interface manette VG 5200** - échange commercial pendant la période de production, avec retour de la pièce. D - **Manettes VU 0001** - pièces disponibles à Service S.A. et réparation par le réseau (garantie 1 an - pièce). E - **Module d'extension VG 5216** - réparation sur site central pendant les 6 premiers mois. (garantie 1 an - pièce). F - **Codeur modulateur Secam VU 0011** - réparation par le réseau. (garantie 1 an - pièce). G - **Cassette Software** - échange commercial avec retour des pièces.	• Présenter le tableau service après-vente.
7.5 - Synthèse.	• Recapituler	• Faire discuter.

Plan	Contenu	Animation
8 - Conclusion.	**Question :** Ce stage est maintenant terminé. En tant que commerciaux appelés à vendre des VG 5000, qu'est-ce qui vous parait important de retenir ?	• Faire discuter.
	• En conclusion, il faut que vous soyez bien convaincu de 4 choses : - Un marché en plein développement. - Un produit efficace, à un prix très compétitif. - Une vente amusante et facile. **Il n'est pas nécessaire** d'être spécialiste pour bien vendre. - En appui, la notoriété et les moyens de Philips qui a décidé de s'imposer sur ce marché.	
	• Maintenant, si vous désirez, par intérêt personnel, en savoir plus : - Potassez le manuel d'utilisation et entraînez-vous. - Faites appel à notre équipe. Nous sommes à votre entière disposition pour vous aider à vendre des centaines de VG 5000...!	
	Conception, rédaction, réalisation H.M. Editions.	

© Editions H.C. PARIS 7418 391